



## CONVENIO CONTACT CENTER PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES

Hoy hemos tenido una nueva reunión de negociación de convenio de Contact Center donde se ha tratado todo lo relacionado con la prevención de riesgos laborales. Desde **CCOO** hemos solicitado:

1. Establecer un tiempo mínimo entre **gestiones** (llamadas, chat, gestión BO, etc.) de **23 segundos**.
2. Realizar un **estudio de tiempos** para cada campaña previo a la Evaluación anual de Riesgos Psicosociales (tiempos medios de atención, gestión administrativa, codificación, etc.)
3. Establecer un tiempo mínimo añadido de otros **23 segundos** para **gestión administrativa**, ampliable según el resultado del estudio de tiempos. No puede ser que nos entre la siguiente llamada sin aún haber podido codificar la primera.
4. Incluir en las pruebas médicas de la vigilancia para la salud y con carácter voluntario las siguientes:
  - Otorrinolaringológicas: detección precoz de **nódulos** en las cuerdas vocales.
  - Musculoesqueléticas: detección de **lipoatrofia** y pruebas diagnósticas de síndrome de **túnel carpiano**.
5. Limitar los **multiskills** y aquellas tareas que se desarrollan de manera **simultánea**. No podemos estar atendiendo un chat, una llamada y un correo a la vez.
6. Las personas que en una misma jornada tengan que **cambiar de campaña o tarea**, serán informadas de dichos cambios con carácter previo y dispondrán del tiempo necesario para su adaptación física y mental, así como la preparación del puesto (abrir herramientas, etc.)
7. Que la **Formación obligatoria** sobre prevención de riesgos laborales a la plantilla la imparta el Servicio de Prevención de la empresa, sea **remunerada** y de cómo mínimo 8 horas.

¿Qué es lo que ha dicho la Patronal? Se han quejado mucho del absentismo, que nos ponemos enfermos demasiadas veces. Se olvidan del estrés que sufrimos; la presión con los tiempos; las amenazas si no vendes; el esclavismo de atender una llamada mientras se contestan también correos; los insultos que recibimos por los clientes cuando no funciona el sistema o cuando los protocolos son completamente ilógicos.

Eso sí, la Patronal, de cosas a mejorar sobre prevención no han dicho nada de nada, deben de estar más ocupados mirando en qué resort de lujo van a pasar sus vacaciones, por eso dicen que no pueden volver a reunirse para hablar del convenio hasta el 27 de septiembre. Para **CCOO** es una vergüenza que la patronal no quiera reunirse antes, está claro que no les importa el convenio.